


Eläketurvakeskuksen katsauksia 2004



Eläkeasiat verkossa: Sähköisten eläkepalvelujen tarpeet vakuutettujen keskuudessa

Pirkko Jääskeläinen
7/2004

Eläketurvakeskuksen
katsauksia 2004

**Eläkeasiat verkossa:
Sähköisten eläkepalvelujen
tarpeet vakuutettujen
keskuudessa**

Pirkko Jääskeläinen

7/2004

Eläketurvakeskus

00065 ELÄKETURVAKESKUS

Puhelin 010 7511 • Faksi (09) 148 1172

Pensionsskyddscentralen

00065 PENSIONSSKYDDSCENTRALEN

Tfn 010 7511 • Fax (09) 148 1172

Finnish Centre for Pensions

FI-00065 Eläketurvakeskus Finland

Tel. +358 10 7511, Fax +358 9 148 1172

Paino Edita Oy

Helsinki 2004

ISSN 1236-7737

ABSTRAKTI

Raportissa analysoidaan suomalaisten halukkuutta käyttää Internetiä eläkeasioiden tiedonhaussa ja asioinnissa. Haastateltavana oli 781 henkilöä, jotka edustavat Suomen 20–64-vuotiasta väestöä Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Haastattelut teki Taloustutkimus Oy touko–kesäkuussa 2003 osana Omnibus-tutkimussarjaa. Haastateltavia pyydettiin arvioimaan, saattaisiko hän vuoden sisällä tarvita erikseen kysyttyjä sähköisiä eläkepalveluja. Lisäksi heiltä kysyttiin mielipidettä pankkitunnusten käytöstä tunnistautumISRatkaisuna.

Tulokset osoittivat, että omien työsuhtetietojen tarkistaminen on kaikkein halutuin verkkopalvelu. Lähes joka toinen vakuutettu oletti tarvitsevänsä tätä tietoa. Oman eläkkeen suuruuden halusi tietää neljä kymmenestä vastaajasta ja lähes yhtä moni oli kiinnostunut eläkkeen saamisedellytyksiä koskevasta tiedosta. Kolmannes vastaajista halusi henkilökohtaista neuvontaa ja yhtä moni etsisi ajankohtaista informaatiota uudistuksista, maksuista ja indeksikorotuksista. Yleiset tiedot ja opinto- ja koulutusmateriaali kiinnostivat joka neljättä vastaajaa. Selvästi vähiten kiinnostivat ulkomaantyö ja oman eläkehakemuksen vireillepääntö. Pankkitunnusten käyttö sähköisissä eläkepalveluissa jakoi mielipiteet. Myönteinen kantaa liittyi keskimääräistä useammin nuoreen ikään, hyvään koulutukseen, miessukupuoleen ja eteläisessä Suomessa asumiseen.

Yhteenvetona tutkimuksesta voidaan sanoa, että ikä ja Internetin käyttökokemus määrittävät sähköisten eläkepalvelujen tarvetta. Nuorten tarpeet ovat kapea-alaisia, lähinnä omien tietojen tarkistamista ja ulkomaantyötä koskevaa, kun taas vanhimmat ikäluokat tarvitsevat laaja-alaisesti erilaisia eläkepalveluja. Jos heillä on tarvittava taito, he käyttävät runsaasti myös sähköisiä palvelukanavia.

Työeläkejärjestelmän sähköiset tietopalvelut vastaavat vakuutettujen tarpeisiin varsin hyvin. Henkilökohtaisten palvelujen käytössä tarpeet eivät ole vielä täyttyneet, koska tieto niiden olemassaolosta ei ole vielä tavoittanut kaikkia vakuutettuja. Tulevia palveluja ovat kaikki työsuhteet käsittävä eläkearvio ja eläkehakemus. Voidaan arvioida, että Internetin käytön yleistyttyä eläkettä hakevissa ikäluokissa, sähköisen hakemuksen tekee joka toinen vakuutettu.

SISÄLTÖ

1	Johdanto.....	9
2	Kysymykset ja niiden tarkoitus.....	10
3	Sähköisten eläkepalvelujen käyttötarve.....	12
4	Vertailu muihin tutkimuksiin	15
5	Eläkeasioiden kiinnostavuus	18
6	Työeläke.fi-palvelun tunteminen.....	20
7	Mielipiteet pankkitunnusten käytöstä.....	21
8	Yhteenveto ja johtopäätökset.....	23
9	Sähköisten palvelujen kehittämistarpeet.....	25
	Liite	27

1 Johdanto

Hyvästä verkkopalvelusta hyötyy sekä käyttäjä että palvelun tarjoaja. Käyttäjä odottaa nykyaikaisia sähköisiä palveluja ja palvelun tuottaja vakuutetun tarpeiden tyydyttymistä siten, että paljon resursseja vaativat palvelut osittain korvautuvat kustannustehokkailta sähköisillä palveluilla. Sähköisten palvelujen kehittäminen on työlästä ja kallista, siksi sen tulisi perustua mahdollisimman realistiseen näkemykseen käyttäjien tarpeista.

Eläkelaitokset ja Eläketurvakeskus ovat jatkuvasti yhteydessä vakuutettuihin. Sillä tavoin kertyy käytännön tietoa siitä, minkälaista informaatiota kansalaiset eläkeasioissa tarvitsevat. Käytännön asiakaskontakteista kertynyt tieto on arvokas, mutta kapea lähtökohta kaikkien vakuutettujen tiedontarpeiden arvioimiselle. Työeläkejärjestelmän toimijoihin yhteyttä ottaneet ovat valikoitunut joukko eikä sellaisena edusta riittävän hyvin kaikkia vakuutettuja. Vain kaikkia vakuutettuja edustavaan otantaan perustuvan tutkimuksen jälkeen saadaan mahdollisimman luotettava kuva. Luotettavuutta vahvistaa tutkimuksen toistaminen käyttäen samaa kysymystä.

Tämä raportti kertoo tutkimuksesta, jonka tavoitteena oli selvittää 20–64-vuotiaiden suomalaisten halukkuutta käyttää Internetiä eläkeasioiden tiedonhaussa ja asioinnissa. Raportti antaa poikkileikkauksen tilanteesta haastatteluajankohtana touko–kesäkuussa 2003.

Tutkimuksen tilaaja on työeläkejärjestelmän yhteisen Työeläke.fi-palvelun hallinnoinnista vastaava työeläkelaitosten ja ETK:n edustajista koostuva toimikunta. Tiedonkeruun teki Taloustutkimus Oy osana Omnibus-tutkimussarjaa. Haastattelut tehtiin henkilökohtaisina haastatteluina 7.5.–2.6.2003. Haastattelutyöhön osallistui 55 koulutettua tutkimushaastattelijaa, joiden työtä valvottiin mm. vastaajille tehdyillä pistokokeilla. Tutkimuksessa haastateltiin 781 henkilöä. He edustavat valtakunnallista ikä-, sukupuoli-, lääni- ja kuntatyypijakaumaa. Haastattelut tehtiin 92 paikkakunnalla, ei kuitenkaan Ahvenanmaalla. Samassa yhteydessä kysyttiin vakuutettujen arviointeja työeläkejärjestelmän palvelujen tasosta. Sen raportti on ilmestynyt sarjassa Eläketurvakeskuksen katsauksia 3/2004. Taustatietoja olivat vastaajan ikä, sukupuoli, työasema, työala yksityisellä tai julkisella sektorilla, ammatti, perheen tulotaso, lääni, asuinpaikkakunnan koko sekä nettipalvelujen käyttö ja sen tiheys. Tutkimuskysymykset ja vastausvaihtoehdot suorine jakaumineen ovat liitteessä 1.

Taloustutkimuksen aineistoa on analysoitu erilaisin tilastomenetelmin. Huomiota kiinnitetään vain selkeisiin ja tilastollisesti merkitseviin tuloksiin. Mahdollisuuksien mukaan tuloksia verrataan muihin tutkimuksiin, joista tärkein on vastaava, vuonna 2001 toteutettu julkaisematon kysely. Tulosten luotettavuudesta on syytä huomauttaa, että näitä on pidettävä lähinnä suuntaa antavina, ei eksaktina tietona. Haastateltavien vastauksiin vaikuttavat monet tekijät. Toisaalta otoksen edustavuus, tiedon keruun ammatillisuus ja kyselyn toisto vahvistavat tulosten yleistettävyyttä.

2 Kysymykset ja niiden tarkoitus

Omnibus-haastattelu tarkoittaa sitä, että samalla haastattelukerralla kysellään useisiin erilaisiin selvityksiin liittyviä kysymyksiä. Siirtyminen toiseen aihealueeseen tapahtuu välilauseen avulla. Sen jälkeen haastateltaville sanottiin: ”Seuraavaksi luettelen jo nyt tai lähitulevaisuudessa Internetistä saatavia eläkepalveluja. Pyytäisin sinua kuvittelemaan, voisitko vuoden kuluessa tarvita niitä? Kysyn 9 erilaista asiaa. Kaikissa vastausvaihtoehdot ovat samat: Mahdollisesti tarvitsen, en tarvitse ja en osaa sanoa.” Kysymyksen muotoilun tarkoitus oli saada vastaaja ajattelemaan omakohtaisesti palvelutarvettaan. Lähitulevaisuus rajattiin vielä yhteen vuoteen, koska se on aikaväli, jonka ennustettavuus yksittäisen ihmisen elämässä on yleensä melko suuri. Vastausvaihtoehdot rajoitettiin selkeyden vuoksi asiallisesti myönteiseen ja kielteiseen luokkaan, johon voidaan lukea myös kohtelias kieltoilmaisu ”en osaa sanoa”.

Kysymykset ovat:

- Tarkistan, ovatko kaikki **työsuhteeni rekisterissä** ja tiedot oikein.
- **Arvioin oman eläkkeeni** suuruuden
- Hankin **tietoja eläke-eduista**, esimerkiksi saamisedellytyksistä
- Haluan **henkilökohtaista neuvontaa** omassa asiassani
- Etsin tietoja **ulkomaantyön** vaikutuksesta eläketurvaani.
- Panen **vireille oman eläkehakemukseni**.
- Etsin luento-, koulutus- tai **opintomateriaalia**.
- Etsin **yleisiä tietoja** eläkejärjestelmästä (esimerkiksi tilastoja, tutkimuksia, raportteja).
- Etsin **ajankohtaisia eläketietoja**, esim. eläkemaksut, indeksikorotus, lakiuudistuksia

Haastattelu jatkui kysymyksellä Työeläke.fi-palvelun tuntemisesta. Palvelu avattiin joulukuussa 2002, joten haastatteluajankohtaan mennessä se oli ollut vakuutettujen käytössä puolen vuoden ajan. Palvelun mainonta oli vähäistä, mutta tiedotusvälineissä oli melko paljon informaatiota uutuudesta. Työeläke.fi-palvelua koskeva kysymys kuului: ”*Suurin osa edellä olevista asioista löytyy uudesta verkkopalvelusta, jonka nimi on www.tyoelake.fi. Tunnetko itse tätä Työeläke.fi-palvelua mitenkään?*”

Vastausvaihtoehdot olivat:

1. En ole koskaan kuullutkaan Työeläke.fi-palvelusta
2. Muistan hämärästi kuulleen tai lukeneeni siitä jotain
3. Olen kuullut tai lukenut, mutta en ole kokeillut
4. Olen jo käynyt Työeläke.fi-palvelussa

Työeläke.fi-palvelun tärkein innovaatio oli monikanavainen tunnistuskäytäntö, joka on koko työeläkejärjestelmän yhteinen. Palvelun avulla omat työsuhtetietonsa saa näkyviin virallisella tunnistuskortilla eli ns. HST-kortilla sekä suurimpien pankkien (Nordea, Sampo ja Osuuspankki) Internet-palvelujen tunnuksilla. Kysymys on rahalaitosten yleiseen käyttöön tulleiden tunnistuspalvelujen ostamisesta eläkejärjestelmän käyttöön. Periaatetasolla kyse on yksityisen ja julkisen sektorin harvinaisesta yhteistoiminnasta verkkopalvelun kehittämiseksi. Lakisääteiset eläkkeet luetaan julkisiin palveluihin, vaikka Suomessa yksityisen sektorin työeläkevakuutuksen toimeenpano on uskottu yksityisten eläkelaitosten tehtäväksi. Rahalaitosten toiminta on taas mitä suurimmassa määrin yksityissektorin asia, joka näkyy mm. siinä, että pankit myyvät yksityisiä eläkevakuutuksia. Mielikuva tai pelko yksityiseläkkeitä myyvän rahalaitoksen ja julkista tehtävää hoitavan eläkelaitoksen tietojen siirtymisestä toisilleen yhteisen tunnistuspalvelun kautta häittäisi luottamusta eläkejärjestelmän tietosuojaan.

Haastattelun ydinkysymys koskikin pankkien tunnistamismenettelyn käyttämistä eläkeasioinnissa. Kysymyksen sanamuoto on seuraava: *”Omien työsuhteiden tarkistaminen rekisteristä edellyttää luotettavaa henkilön tunnistamista. Työeläke.fi käyttää tunnistamisessa virallista sähköistä henkilökorttia tai vaihtoehtoisesti pankkitunnuksia. Mitä mieltä olet pankkitunnusten käytöstä verkossa tapahtuvan eläkeasioinnin yhteydessä?*

Vastausvaihtoehdot ovat:

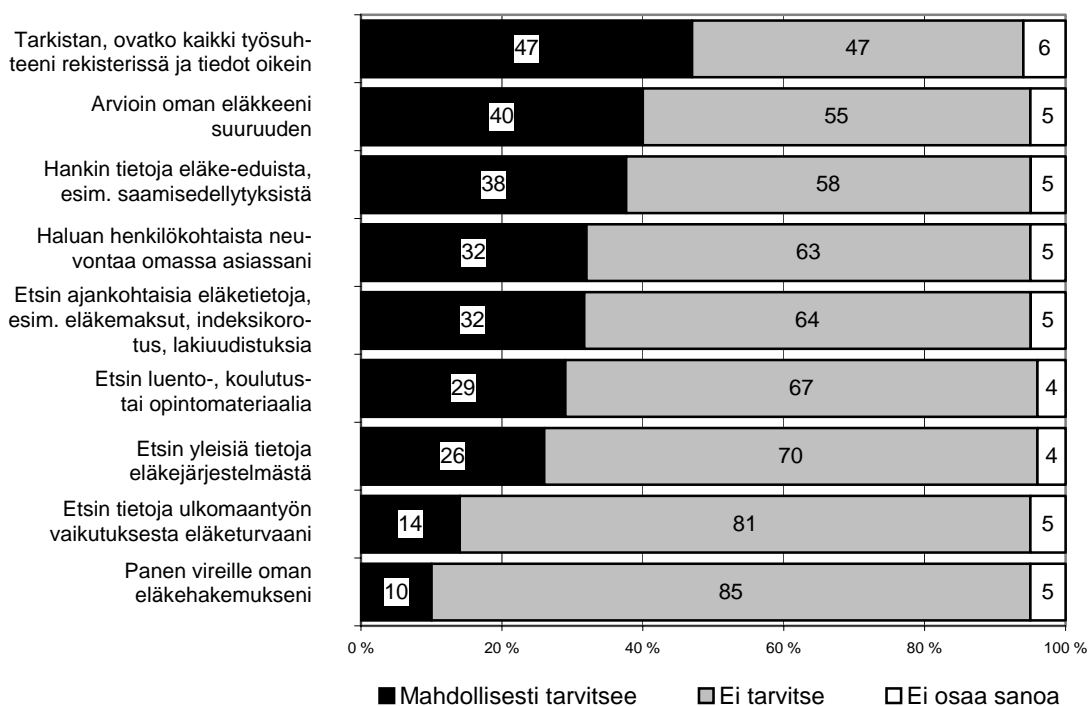
1. *Pidän pankkitunnusten käyttöä hyvänä ratkaisuna*
2. *Suhtaudun epäröiden pankkitunnusten käyttöön, mutta hyväksyn ne silti*
3. *En osaa sanoa*
4. *En oikein pidä pankkitunnusten käytöstä enkä aivan hyväksy sitä*
5. *Pidän pankkitunnusten käyttöä huonona ratkaisuna*

Vastaajan mielipidettä tarkennetaan tiedustelemalla, onko edellinen mielipide yleinen vai vain eläkeasioita koskeva. Kysymyksen voidaan nähdä myös luotaavan yksityisen ja julkisen sektorin yhteistyötä sähköisten palvelujen kehittämisessä. Kysymys on seuraava: *Olisiko vastauksesi pankkitunnusten käytöstä sama, jos kysyttäisiin muita viranomaispalveluja, jotka edellyttävät henkilön tunnistautumista?* Kysymykseen on kolme vastausvaihtoehtoa: *”Kyllä”, ”Riippuu tapauksesta” ja ”Ei”.*

3 Sähköisten eläkepalvelujen käyttötarve

Erilaiset eläkepalvelut kiinnostivat vastaajia kuvan 1 osoittamalla tavalla.

Kuva 1. Vuoden sisällä tarvittavien sähköisten eläkepalvelujen kysyntä, %-lukuja vastaajista (20–64-vuotiaat, n=781).



Kuva 1 osoittaa, että omien työsuhteiden rekisteröinnin ja tietojen oikeellisuuden tarkastaisi verkkopalvelusta 47 prosenttia vastaajista ja saman verran uskoi, ettei tarkistaisi asiaa. Tutkimus ei vastaa kysymykseen, onko viimeksi mainitussa joukossa sellaisiakin, jotka ovat äskettäin selvittäneet tietonsa tai saaneet eläkelaitokseltaan tai Eläketurvakeskukselta työsuhdeluettelon sisältävän kirjeen.

Naiset tarkistaisivat tietojaan miehiä useammin (49 % ja 45 %). Ikäryhmittäin useimmin rekisteritietojen oikeellisuuden tarkistaisivat 30–39-vuotiaat, mutta myös 40–59-vuotiaat pitävät asiaa tärkeänä. Alle 30- ja yli 60-vuotiaat ovat vähiten kiinnostuneita. Tässä kuten nettipalvelutarpeessa yleensäkin vaikuttavat nuorten vähäinen kiinnostus eläkeasioihin ja vanhempien osaamattomuus tietokoneiden käytössä tai oma eläkkeellä olo.

Muita työsuhdetietojen tarkastamisesta keskimääräistä kiinnostuneempia ryhmiä olivat kokopäivätyössä olevat sekä lomautetut ja työttömät. Korkea koulutus, toimistotyö (toimi-

henkilö, johtava asema, yrittäjä) ja kaupunkimainen asuinympäristö yhdistyivät nekin kiinnostukseen tarkistaa omia työsuhteitaan.

Samat keskiluokkaisen urbaanin elämäntavan piirteet kuin rekisteritietojen tarkistamisessa näkyvät myös kiinnostuksessa tarkistaa oman eläkkeen suuruus Internetin avulla, joskin prosenttiluvut olivat selvästi matalammat. Vakuutettujen käytössä oleva työsuhteen tarkistamismahdollisuus on siis tärkein palvelu. Se on tärkeämpi kuin euromäärän arviointi. Epäsuorasti tämä osoittaa vakuutettujen olevan tietoisia siitä, että eläkkeen euromäärä lasketaan työsuhtetiedoista, joiden pitää ensin olla oikein. Tämän perustiedon tuntemiseen viittaa sekin, että alle 30-vuotiaista joka neljäs arvioisi eläkkeen, mutta lähes joka toinen tarkistaisi työsuhteensa rekisteristä.

Keskimääräistä useammin eläkkeensä suuruuden selvittämisestä ovat kiinnostuneet 50–59-vuotiaat (47 %). Heille oma eläketapahtuma on lähestymässä ja siksi he tarvitsevat monipuolisesti erilaisia eläketietoja ja -palveluja.

Tietoja eläke-eduista hankkisi yli kolmannes vastaajista (38 %), miehet ja naiset melko lailla yhtä aktiivisesti. Selvästi keskimääräistä useammin (47 %) tietoja eläke-etujen saamisedellytyksistä hankkisivat 50–59-vuotiaat. Niin ikään lomautetut tai työttömät ilmoittivat useammin hankkivansa kyseisiä tietoja. Jälleen kerran keskimääräistä enemmän (50 %) tietoja etuuksista hankkisivat toimihenkilöt.

Kolmannes vastaajista (32 %) ilmoitti hankkivansa henkilökohtaista neuvontaa omiin asioihinsa, naiset jonkin verran miehiä enemmän (35 % ja 29 %). Erityisen kiinnostuneita neuvonnasta olivat 50–59-vuotiaat, työttömät/lomautetut (43 %) ja lesket (46 %). Näihin ryhmiin kuuluvat ovatkin perinteisen eläkeneuvonnan perusasiakkaita, jotka täydentävät palvelukanaviaan sähköisillä palveluilla. Työttömän eläkeoikeus ja lesken eläkesovitus ovatkin eläkelainsäädännössä asioita, joista selvän ottaminen ilman asiantuntija-apua voi olla vaikeaa kenelle tahansa.

Kaikista vastaajista 14 prosenttia arveli etsivänsä tietoja ulkomaantyön vaikutuksista eläketurvaan kun taas selvä enemmistö (81 %) ei niitä kokenut tarvitsevana. Keskimääräistä useammin (25 %) kyseistä tietoa etsisivät nuorimpaan ikäryhmään kuuluvat, hyvin koulutetut sekä opiskelijat/koululaiset/kotirouvat. Keskimääräistä enemmän ulkomaantyön tietoa tarvitsevat ovat niitä, joita työ-, kompetenssi- ja perhesidokset vähiten estävät lähtemästä ulkomaille töihin.

Oman eläkehakemuksen laittaisi vireille joka kymmenes kaikista vastaajista – miehet hieman naisia useammin (13 % ja 8 %). Jopa 85 prosenttia ilmoitti, ettei panisi vireille hakemustaan vuoden kuluessa. Ikäryhmittäin asiaa tarkasteltuna sekä 30–39- että 50–59-vuotiaista 13 prosenttia ilmoitti panevansa eläkehakemuksen vireille vuoden sisällä. Itsenäiset yrittäjät tai johtavassa asemassa olevat ajattelivat muita ammattiryhmiä useammin laittavansa hakemuksen vireille. On kuitenkin vaikea arvioida, ovatko kaikki lukeneet tarkasti kysymyksen sanamuodon.

Luento-, koulutus- tai opintomateriaalia etsisi vajaa kolmannes (29 %) haastatelluista. Keskiarvoon nähden selvästi enemmän materiaalia etsivät alle 30-vuotiaat (38 %), toimihenkilöt (40 %) sekä julkisella sektorilla työskentelevät (41 %).

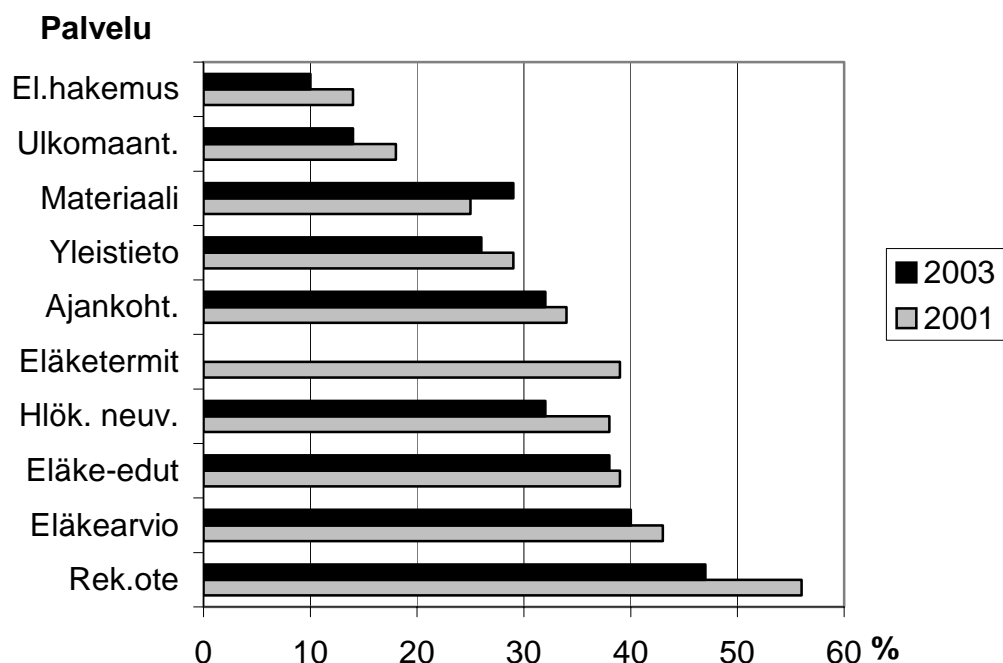
Yleisiä tietoja, kuten tilastoja, raportteja ja tutkimuksia saattaisi vuoden kuluessa etsiä hieman yli neljännes vastaajista. Ikäryhmässä 50–59-vuotiaat etsittäisiin kaikkein aktiivisimmin erilaisia tilastoja ja 60–64-vuotiaissa muita passiivisemmin. Ammattiryhmittäin tarkasteltuna sekä opiskelijat/koululaiset/kotirouvat että toimihenkilöt ilmoittivat hakevansa tietoja keskimääräistä muita useammin. Koulutuksen valossa asiaa tarkasteltuna 36 prosenttia ammattikorkeakoulun, yliopiston tai muun korkeakoulun käyneistä arvioi etsivänsä eläkejärjestelmään liittyviä yleisiä tietoja kun vastaava luku peruskoulun tai ammattikoulun käyneiden keskuudessa oli 22 prosenttia.

Ajankohtaisista eläketiedoista, kuten eläkemaksuista, indeksikorotuksista sekä lakiuudistuksista etsisi tietoja joka kolmas vastaaja (32 %). Ikäryhmittäin eniten tietoja uskoi etsivänsä 50–59-vuotiaat ja vähiten 20–29-vuotiaat. Yrittäjien tai johtavassa asemassa olevien prosenttiosuus ajankohtaisten tietojen etsinnässä on keskiarvosta huomattavasti poikkeava (46 %).

4 Vertailu muihin tutkimuksiin

Ensimmäisen kerran hankittiin otosperusteisella tutkimuksella tietoa, millaisia palveluja vakuutetut etsivät vuonna 2001 Internetistä. Tutkimus oli ennen muuta Työeläke.fi-palvelun ”markkinakartoitus” ja sen tuloksia käytettiin hyväksi palvelun sisältöä kehitettäessä. Tutkimus tehtiin samoin periaattein kuin tämän raportin tutkimus ja siksi tulokset ovat vertailukelpoisia. Erojen tilastollinen merkittävyys on myös testattavissa.

Kuva 2. Internetistä saatavien eläkepalvelujen käyttöhalukkuus vuosina 2001 ja 2003.



Vertailukuvio osoittaa ensinnäkin palvelujen suosituimmuusjärjestyksen pysyneen samana. Työsuhdetiedot on suosituin ja eläkehakemus vähiten suosittu palvelu. Kumpaakin on syytä analysoida tarkemmin.

Työsuhdetietojen tarkistamisen halukkuudessa on huomattava lasku kahden tutkimuskerran välillä. Kun 56 prosenttia vastaajista oli kiinnostunut tästä palvelusta vuonna 2001, oli kaksi vuotta myöhemmin vastaava prosenttiluku 47. Yhdeksän prosenttiyksikön ero on tilastollisesti merkitsevä. Se voi merkitä kahta asiaa. Joko kiinnostus tarkistaa työsuhdetietoja on vakuutettujen keskuudessa todella vähentynyt tai tiedot on tarkistettu omatoimisesti tai eläkejärjestelmältä saadun kirjeen kautta. Uusi mahdollisuus tarkistaa tietoja Internetin

kautta on haastatteluhetkellä (2003) ollut noin puoli vuotta olemassa. Ryhmittäin tarkastellen eniten laskua on ollut alle 30-vuotiaiden sekä opiskelijoiden/kotirouvien ryhmässä. Poikkeuksen tekee vanhin ikäryhmä (55–64-vuotiaat), jossa ei ole kiinnostuksen laskua. Ryhmän halukkuus tarkistaa työsuhtetietojaan Internetistä oli molemmilla mittauskerroilla runsas 40 prosenttia.

Myös halukkuus tehdä sähköinen eläkehakemus seuraavan vuoden aikana on tulosten mukaan vähentynyt 14:sta 10 prosenttiin vastaajista. Ero on tilastollisesti merkitsevä. Vastatessaan kysymykseen haastateltavan pitäisi kysyä itseltään kaksi kysymystä: *”Teenkö mahdollisesti seuraavan vuoden aikana eläkehakemuksen ja jos teen, haluanko tehdä sen sähköisesti?”* Jos vastaaja on terve ja työkykyinen, ei eläkehakemuksen tekemisen pitäisi olla hänelle relevantti asia, ja hän vastaa kysymykseen kieltävästi, kuten suurin osa (9/10) haastateltavista onkin tehnyt.

Mikäli eläkeajatuksia ovat olleet vastaajan mielessä, hän vastaa ensimmäisen kysymykseen myöntävästi ja seuraavaksi arvioi, haluaako tehdä sen sähköisesti vai perinteisellä tavalla. Mahdollista on, että kaikki haastateltavat eivät ole harkinneet kysymystä riittävän huolellisesti; tähän voi viitata sekin, että myönteiset vastaukset ovat tutkimuskertojen välillä vähentyneet erityisesti maaseudulla, vähän koulutettujen, Internetiä käyttämättömien, lomautettujen/työttömien sekä maanviljelijöiden ja työväestön ryhmissä. Sen sijaan edellistä huolellisempaan kysymyksen harkintaan viittaa se, että myönteiset vastausprosentit eläkehakemuksen tekoon sähköisesti ovat pysyneet samoina korkeasti koulutettujen toimihenkilöiden, yrittäjien, johtavassa asemassa olevien kaupunkimaisesta asuvien Internetin käyttäjien ryhmissä.

Vuosirajauksen vuoksi kysymyksen sanamuoto ei ole ollut hyvä eikä anna oikeaa kuvaa vakuutettujen yleistä halukkuudesta käyttää Internetiä eläkehakemuksen teossa. Todellisuudessa luku on suurempi kuin tämän tutkimuksen yksi kymmenestä. Väitöskirjassani (Jääskeläinen 2000, 154–155) osoitin, miten halu käyttää Internetiä eläkepalvelujen kanavana kasvaa tietokoneiden käyttökokemuksen myötä. Kun vailla käyttökokemusta olevista vain yksi kymmenestä (9 %) halusi tehdä oman eläkehakemuksensa Internetin kautta, päivittäin tietokonetta käyttävien ryhmässä halukkuus oli seitsenkertainen (70 %). Kysymyksessä olevan case-tutkimuksen vastaajat olivat keski-ikältään 45-vuotiaita. Kysymyksen sanamuodossa ei ollut vuoden aikarajoitusta.

Henkilökohtaisen neuvonnan tarve on vähentynyt tutkimuskertojen välillä kuusi prosenttiyksikköä (38 > 32), mikä on merkitsevä vähennys. Eniten vähennystä on nuorten, opiskelijoiden/kotirouvien ja maanviljelijöiden/työväestön ryhmissä. Eräs selitysmahdollisuus Internet-palvelujen kiinnostuksen vähenemiseen voi olla ns. teknohuuma eli ylisuuret odotukset ”tiedon valtatie” mahdollisuuksista. Tällaiset odotukset Internetin arkipäiväistettyä asettuvat realistiselle tasolle.

Ulkomaantyötä koskevien tietojen etsiminen Internetistä on sekin vähentynyt tutkimuskertojen aikana tilastollisesti merkitsevällä tavalla eli 18 prosentista 14 prosenttiin. Vähentyminen on tapahtunut keskimääräistä useammin juuri niissä ryhmissä, jotka eniten ja todennäköisemmin kyseistä tietolajia tarvitsevat. Ylisuurten odotusten tasoittuminen saattaa tässäkin olla taustatekijänä.

Ainoa sähköinen palvelu, jonka kysyntä on lisääntynyt, on luento-, koulutus- ja opintomateriaali, jonka kysyntä lisääntyi 25 prosentista 29 prosenttiin. Lisäystä tapahtui erityisesti nuorten, opiskelijoiden ja toimihenkilöiden ryhmissä.

Muiden palvelujen kysynnän muutokset ovat tilastollisesti merkityksettömiä.

5 Eläkeasioiden kiinnostavuus

Sähköisten eläkepalvelujen tarvetta koskevien kysymysten vastausten yhteislukumääristä voidaan myös päätellä eläkeasioiden kiinnostavuutta vastaajalle. Jos hän on täysin kiinnostumaton sähköisistä palveluista, hän ei tarvitse niistä ainoatakaan. Kiinnostumista eläkeasioihin osoittaa se, että vastaaja arvelee tarvitsevansa eläketietoa seuraavan vuoden aikana ja hän valitsee yhden tai useamman vaihtoehdon annetuista yhdeksästä nettipalvelusta. Kiinnostuksen voimakkuutta voidaan hyvin karkealla tasolla arvioida laskemalla ne yhteen, jolloin saadaan asteikko, jonka vaihteluväli on 0–9. Korkeimman pistemäärän eli 9 saanut on ilmoittanut tarvitsevansa jokaista sähköisen eläkepalvelun lajia.

Taulukko 1. Eläkeasioiden kiinnostavuus. Vuoden sisällä Internetistä haettavien erilaisen eläkepalvelujen yhteislukumäärä (n=781).

Kiinnostuksen voimakkuus	lukum.	%
Ei yhtään aihetta	237	30
1-2 aihetta	192	25
3-4 aihetta	150	19
5-6 aihetta	125	16
7-8 aihetta	63	8
9 aihetta	14	2
Yhteensä	781	100

Taulukossa huomio kiinnittyy ensin luokkaan, joka ei tarvinnut yhtään Internetin eläkepalveluja. Tarkemman analyysin mukaan noin joka toinen kiinnostumattomista oli nuoria, joille Internet välineenä olisi ollut tuttu. He jättivät eläkepalvelut valitsematta, koska asia ei aidosti heitä kiinnosta. Toinen puolisko yhtään palvelua valitsemattomista kuului vanhimpiin aineiston ikäluokkiin. Heillä oli menettelyynsä erilaiset syyt, heiltä puuttui taito käyttää välinettä. Edellä olevan perusteella voidaan tehdä yleistys, että eläkeasiat kiinnostavat yli-voimaista enemmistöä 20–64-vuotiaista suomalaisista. Kiinnostumattomia on vain yksi seitsemästä.

Toiseen ääripäähän – erittäin kiinnostuneisiin – kuului joka kymmenes vastaaja, koska he olivat ilmoittaneet tarvitsevansa vuoden sisällä 7–9 erilaista eläketiedon/-palvelun muotoa. Tässä ryhmässä enemmän koulutetut olivat yliedustettuina. Erittäin kiinnostuneita oli kaikissa ikä- ja työasemaryhmissä. Ammanteiltaan he olivat melko tasaisesti opiskelijoita, eläkeläisiä, työväestöön, toimihenkilöihin, yrittäjiin ja johtavaan asemaan kuuluvia. Maanviljelijöitä ja kotirouvia ei tässä ryhmässä ollut.

Suurin osa vastaajista kuului keskimmäisiin luokkiin, joilla on tarvetta käyttää Internetiä eläketiedon/-palvelun väylänä lähivuotena 1–6 asian verran. Aineiston nuorimmat ja van-

himmat olivat suhteessa muita useammin luokassa, joita kiinnosti vain yksi tai kaksi asiaa, mutta muuten ryhmässä ei ollut erityispiirteitä verrattuna koko vastaajajoukkoon.

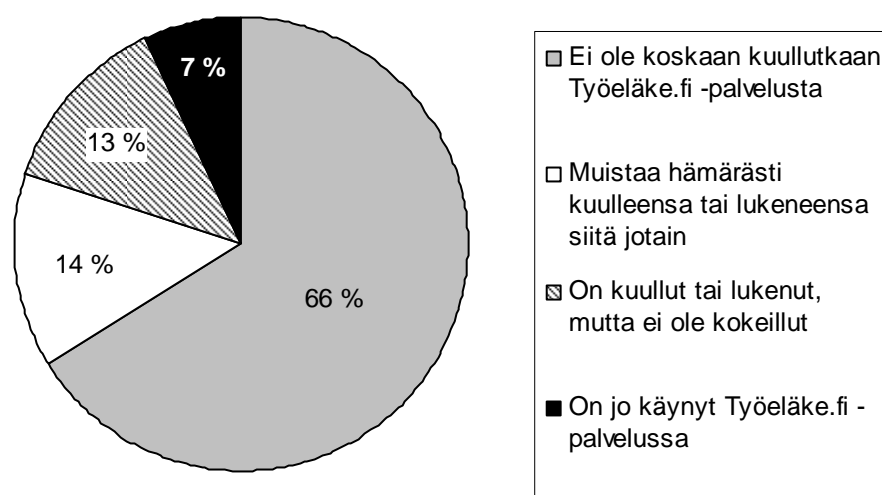
Kiinnostuksen kohteiden lukumäärästä saatua muuttujaa käytettiin selitettävänä muuttujana regressioanalyysissä. Vaikka erilaisten selitysmallien selitysosuudet jäivät vaatimattomiksi, antoi analyysi selviä viitteitä siihen, että kiinnostus käyttää sähköisiä verkkopalveluja kasvaa iän ja Internet-kokemuksen mukaan. Toisin sanoen todennäköisimmin sähköisten verkkopalvelujen käyttäjät ovat keski-ikäisiä ja varttuneita sekä Internetin käyttöön tottuneita henkilöitä. Tällä hetkellä 2,3 miljoonaa suomalaista käyttää viikoittain Internetiä.¹ Noin 80 prosenttia keski-ikäisistä ja joka toinen varttuneista kuuluu nykyisin tottuneisiin Internetin käyttäjiin. He ovat verkossa olevien eläkepalvelujen pääasiallisin kohderyhmä.

¹ Taloustutkimus: Internet Tracking 2004

6 Työeläke.fi-palvelun tunteminen

Vastaajille kerrottiin edellisten kysymysten jälkeen, että valtaosa edellä mainituista tiedoista löytyy www.tyoelake.fi-verkkopalvelusta ja sitten tiedusteltiin sen tuntemista. Kaikista haastatelluista suurin osa, 66 prosenttia, ei ollut koskaan kuullutkaan siitä; 14 prosenttia muisti kuulleen tai lukeensa palvelusta; 13 prosenttia oli kuullut, muttei vieraillut sivuilla ja 7 prosenttia vastaajista ilmoitti jo käyttäneensä palvelua.

Kuva 3. Työeläke.fi -palvelun tunteminen. 20–64-vuotiaat, $n=781$.



Kaksi nuorinta ikäryhmää olivat kuulleet selvästi muita harvemmin palvelusta kun taas 50–59-vuotiaat olivat käyneet siellä keskiarvoon nähden muita enemmän (12 %). Erityisesti tottuneet Internet-palvelujen käyttäjät ovat 50–59 ikäluokassa ottaneet hyvin vastaan uuden palvelun. Heistä joka neljäs oli jo ehtinyt käydä Työeläke.fi-palvelussa. Tämä tukee regressioanalyysin tulosta, jonka mukaan sähköisten eläkepalvelujen käyttöhalukkuus kasvaa iän ja nettikokemuksen yhteisvaikutuksesta.

Ensimmäisten Työeläke.fi-palvelun käyttäjien joukossa on neljäsosan verran nuoria, joita eläkeasiat eivät ehkä kiinnosta, mutta jotka pikaisesti käyvät kokeilemassa Internetin erilaisia mahdollisuuksia. He näkevät palvelun käyttäjätilastoissa alle minuutin pistäytyjinä. Toisaalta nettipalvelu, joka saisi nuoren pysähtymään, kuuluu niihin harvoihin keinoihin, joilla viestittää työeläkeasioita nuorille.

7 Mielipiteet pankkitunnusten käytöstä

Vastaajilta kysyttiin seuraavaksi, miten he suhtautuvat pankkitunnusten käyttöön verkossa tapahtuvan eläkeasioinnin tunnistustapana.

Tulokset osoittavat, että neljännes (25 %) pitää sitä hyvänä ratkaisuna ja yhtä usea huonona. On huomionarvoista, että joka toinen vastaaja otti asiaan heti jyrkän kannan puolesta tai vastaan. Se osoittaa, että kyse on aidosta ensireaktiosta, koska valtaosa vastaajista ei ollut kuullutkaan Työeläke.fi-palvelusta. Puolet vastaajista sijoittautui keskiluokkiin, siinäkin yhtä paljon vastustajiin ja kannattajiin (16 ja 18 %) Ainoastaan 16 prosenttia ei osannut sanoa kantaansa.

Suopeimmin pankkitunnusten käyttöön suhtautuvat 20–39-vuotiaat, toimihenkilöt, johtavassa asemassa olevat, yrittäjät sekä opiskelijat. Suurinta vastustus oli 60–64-vuotiaiden sekä eläkeläisten ryhmissä. Lähes kolmannes (28 %) vastanneista miehistä ja 23 prosenttia naisista pitää palvelua hyvänä ratkaisuna.

Etelä-Suomen läänissä vastanneista joka kolmas pitää tunnuksia hyvänä ratkaisuna 26 prosentin ollessa ratkaisua vastaan. Samat luvut Oulun/Lapin lääneissä ovat 13 prosenttia ja 28 prosenttia. Korkeamman koulutuksen saaneet suhtautuvat kaikkein myönteisimmin pankkitunnusten käyttöön, heistä 38 prosenttia pitääkin sitä hyvänä ratkaisuna.

Kaikista vastaajista 65 prosenttia ilmoitti vastaavansa samalla tavalla, mikäli heiltä kysyttäisiin mielipidettä muissa viranomaispalveluissa tapahtuvista pankkitunnusten käytöstä. Vajaa neljännes (24 %) päättäisi kannastaan tapauskohtaisesti ja 12 prosenttia ajatteli antavansa eri vastauksen. 80 prosenttia toimihenkilöistä vastaisi samalla tavalla, 72 prosenttia itsenäisistä yrittäjistä/johtavassa asemassa olevista niin ikään.

Mielipide pankkitunnusten käytöstä on jatkuva muuttuja, jota voidaan käyttää regressioanalyysissä selitettävänä muuttujana. Regressioanalyysi vahvisti ryhmäkohtaisten tarkastelujen tulokset. Siinä viiden muuttujan malli selitti kohtalaisen² osan käyttömielipiteen vaihtelusta.

² R-Square=0.12 on yhteiskuntatieteissä ”julkaisukelpoinen” selitysosuus.

Taulukko 2. Pankkitunnusten käyttö eläkepalvelussa. Myönteisen kantaa selittävät taustatekijät.

Taustatekijä	Taustatekijän merkitsevyys selittäjä	Tulkinta
Ikä	Erittäin merkitsevä (<.0001) ³	Nuoret hyväksyvät pankkitunnusten käytön todennäköisemmin kuin vartuneet.
Koulutus	Erittäin merkitsevä (0.002)	Koulutus lisää pankkitunnusten käytön hyväksymistä.
Sukupuoli	Erittäin merkitsevä (0.008)	Miehet hyväksyvät pankkitunnukset todennäköisemmin kuin naiset.
Palvelutarve	Merkitsevä (0.01)	Tarve käyttää sähköisiä palveluja lisää pankkitunnusten käytön hyväksymistä.
Asuinlääni	Merkitsevä (0.03)	Pankkitunnusten käytön hyväksymisen vähenee asuinläänin pohjoisuuden mukana.

Ikä, koulutus, sukupuoli, ilmaistu palvelutarve ja asuinlääni selittävät myönteistä suhtautumista pankkitunnusten käyttöön tilastollisesti merkitsevällä tavalla. Tämä voidaan todentaa myös ryhmäkohtaisella tarkastelulla. Ryhmässä, johon kuuluivat yli 50-vuotiaat Itä-Suomen, Oulun ja Lapin läänissä asuvat naiset, ei kukaan varauksetta kannattanut pankkitunnuksia ja kaksi kolmesta oli niiden käyttöä vastaan. Ryhmän miesten mielipiteet eivät poikenneet koko väestön mielipiteistä. Vastaavasti alle 40-vuotiasta Etelä- ja Länsi-Suomen lääneissä asuvista miehistä kaksi kolmesta suhtautui hyvin myönteisesti pankkitunnusten käyttöön.

Yleistäen pankkitunnusten käyttöä koskevat mielipiteet jakautuvat väestössä samoin mielipiteet muitakin teknisiä uutuuksia kohtaan. Niiden leviämistä koko väestöön on tutkittu paljon, koska kansainvälisissäkin vertailuissa tekniset uudistukset leviävät Suomessa poikkeuksellisen nopeasti. Ilmiö havaittiin jo puhelimien yleistyessä viime vuosisadan alkukymmenillä ja on toistunut samanlaisena radion, television, jääkaapin, pakastimen, mikroaaltouunin, videoitten ja matkapuhelinten suhteen. Uudistusten ensimmäiset kokeilijat ovat etelässä asuvia nuoria miehiä. Nopeasti käyttö leviää yli koko Suomen etelä-pohjoissuunnassa niin, että myöhäisimmät omaksujat ovat pohjoisen asukkaat ja siellä miehet naisia useammin.

³ Todennäköisyys sille, että tulos on johtunut sattumasta.

8 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää 20–64-vuotiaiden eli ns. aktiivi-ikäisten suomalaisten halukkuutta käyttää Internetiä eläkeasioiden tiedonhaussa ja asioinnissa. Tiivistetysti tulokset osoittavat, että Internetin käyttöhalukkuus on sidoksissa toisaalta välineen käyttötottumukseen ja toisaalta ikään.

Seuraava taulukko on yhteenveto sähköisten eläkepalvelujen tarpeesta eri-ikäisten Internetinkäyttäjien keskuudessa. Taulukon luvut ovat osin arvioita, jotka perustuvat vuosien 2003 ja 2001 väestöä edustaviin kyselyihin sekä vuonna 1997 tehtyyn case-tutkimukseen. Siinä 78 prosenttia tietokoneiden päivittäiskäyttäjistä halusi tarkistaa omat eläketietonsa ja 71 prosenttia tehdä oman eläkehakemuksen Internetin kautta.⁴ Toisin sanoen eläketietojen tarkistamishalukkuuden ja sähköisen eläkehakemuksen tekemishalukkuuden välillä ei ole suurtakaan eroa silloin kun henkilö on tottunut Internetinkäyttäjäksi. Tätä tietoa on käytetty arvioinneissa hyväksi. Palvelut on seuraavassa taulukossa jaettu vuorovaikutteisiin ja muihin palveluihin.

Taulukko 3. Internetiä säännöllisesti käyttävien sähköisten eläkepalvelujen tarve ikäluokittain, arvio.

	20–29-v.	30–39-v.	40–49-v.	50–64-v.
Vuorovaikutteiset palvelut:				
1. Työsuhteiden tarkistaminen	50 %	70 %	60 %	50 %
2. Eläkearvio	25 %	50 %	50 %	50 %
3. Henkilökohtainen neuvonta	20 %	30 %	30 %	50 %
4. Eläkehakemus	50 %	60 %	50 %	40 %
Muut palvelut:				
5. Eläke-edut	30 %	35 %	40 %	45 %
6. Yleistieto	30 %	30 %	30 %	30 %
7. Ulkomaantyö	40 %	20 %	10 %	10 %
8. Ajankohtaista	25 %	30 %	40 %	50 %
9. Luento- ym. materiaali	30 %	35 %	25 %	15 %

Taulukon arviot koskevat vain Internetin säännöllisiä käyttäjiä. Heitä on noin puolet vanhimmaasta ikäluokasta. Yleistäen voidaan sanoa, että joka neljäs 50–64-vuotias suomalainen katsoo tarvitsevansa lähiaikoina sähköisiä eläkepalveluja. Ikäluokka tarvitsee runsaasti erilaisia palveluja, niin vuorovaikutteisia kuin muitakin. Eläke-edut ja ajankohtaiset asiat ovat heille tärkeämpiä tietoja kuin muilla ja he ovat myös valmiita tekemään eläkehakemuksensa sähköisesti kun asia tulee heille ajankohtaiseksi. Henkilömäärältään tämä vastaa noin 200 000 vakuutettua.

⁴ Jääskeläinen (2000), Tiedolla ja taidolla kansalaisten tietoyhteiskuntaan, s. 155.

Keski-ikäisten eli ikäluokan 40–49-vuotiaat eläkepalvelujen tarpeet ovat runsaammat kuin nuorempien, mutta vanhempaan ikäluokkaan verrattuna henkilökohtaisen neuvonnan tarve on vähäisempää. Sen sijaan työsuhteiden tarkistaminen on ikäluokalle tärkeää. Koska tottuneita verkkokäyttäjiiä on ikäluokassa noin 75 prosenttia, voidaan arvioida että joka kolmas 40–49-vuotiaista katsoo lähiaikoina tarvitsevansa joitain sähköisiä eläkepalveluja. Henkilömäärältään tämä vastaa runsasta 250 000 vakuutettua.

Nuoret aikuiset eli 30–39-vuotiaat haluavat ennen muuta tietää työsuhteidensa olevan oikein rekisteröityjä. Eläkearvio on myös toivottu, mutta ei niin tärkeä palvelu. Tottuneina verkkokäyttäjinä he ovat valmiita tekemään eläkehakemuksensa sähköisesti. Ikäluokassa opiskelu, kouluttautuminen tai itse opetus-/luennoitsijatehtävissä toimiminen on yleisempää kuin muissa ikäluokissa ja silloin materiaalin haku verkosta on heille tyypillinen toimintatapa. Verkkokäyttäjiiä on ikäluokassa lähes 90 prosenttia ja sen perusteella voidaan arvioida, että neljä kymmenestä 30–39-vuotiaista voi lähiaikoina käyttää joitain sähköisiä eläkepalveluja. Henkilömäärältään tämä tarkoittaa noin 250 000 vakuutettua.

Nuorimpia eli 20–29-vuotiaita kiinnostavat omien työsuhteiden tarkistaminen ja ulkomaantyö enemmän kuin muita. Aikoinaan he ovat todennäköisesti yhtä valmiita tekemään eläkehakemuksensa sähköisesti kuin tarkistamaan työsuhteittensa rekisteröinnin. Eläkearvio ja henkilökohtainen neuvonta kiinnostavat heitä selvästi vähemmän kuin muita. Koska ikäluokassa käytännöllisesti katsoen kaikki (yli 90 %) ovat osaavia verkkokäyttäjiiä, voidaan arvioida että joka neljäs 20–29-vuotiaista kuuluu sähköisten eläkepalvelujen tarveisiin. Lukumääräisesti se merkitsee yli 150 000 vakuutettua.

Yhteenvetona yllä olevasta voidaan todeta, että sähköisten verkkopalveluja tarvitsee joka neljäs vanhimmasta ja nuorimmasta ikäluokasta. 30–49-vuotiaista verkkopalveluja tarvitsee suhteellisesti useampi, joka kolmas ikäluokasta. Nuorten ikäluokkien palvelutarve on kuitenkin rajattua kun vanhempien palvelutarve on puolestaan laaja-alaista. Vanhimmasta ikäluokasta tottuneita verkkokäyttäjiiä on vain puolet, mutta prosenttiluku nousee vuosittain syntymävuosiluokkien vaihtumisen ja jossain määrin myös vanhempien ikäluokkien verkkokäytön opettelemisen vuoksi. Nuorten ja nuorten aikuisten verkkokäytön riittävä osaaminen on käytännössä sataprosenttista.

9 Sähköisten palvelujen kehittämistarpeet

Työeläkejärjestelmän verkkopalvelut vastaavat yleisten tietopalvelujen kysyntään yleisesti ottaen varsin hyvin. Yleistasoista ja yksityiskohtaista tietoa on ollut tarjolla monissa eri verkkopalveluissa noin kymmenen vuoden ajan.

Vuorovaikutteisten palvelujen kausi alkoi varsinaisesti työeläkejärjestelmän yhteisen Työeläke.fi-palvelun käyttöönotolla vuoden 2002 loppuilla. Tunnistusmenettely otettiin käyttöön Varman, Ilmarisen, Kuntien eläkevakuutuksen ja Melan omissa verkkopalveluissa.

Työeläke.fi-palvelussa oli vuonna 2003 runsas 200 000 kävijää ja ansiotyöluettelon tulostuksia tehtiin noin 70 000 kpl. Eläkeneuvonnan mahdollisuutta käytti vajaa 4 000 henkilöä. Heistä valtaosa oli keski-ikäisiä tai varttuneita. Seuraavana vuotena eli vuonna 2004 kävijämäärät ovat olleet keskimäärin 30 prosenttia suurempia kuin ensimmäisenä toimintavuotena.⁵ Kaikkiaan voidaan arvioida kahtena ensimmäisenä Työeläke.fi-palvelun toimintavuotena siihen tehdyn käyntejä lähes 0,5 miljoonaa kappaletta. Jos kaikkien muiden työeläkejärjestelmän verkkopalvelujen kävijämäärä on yhteensä samaa suuruusluokkaa, voidaan yleisellä tasolla sähköisten eläkepalvelujen vastaavan melko hyvin käyttäjien tarpeita.

Vuorovaikutteiset palvelut ovat uusia ja niiden käyttö ei ole vielä saavuttanut kysynnän tasoa. Ansiotyöluettelon tulostuksia kahden ensimmäisen käyttövuoden aikana eri palveluissa tulee arviolta olemaan 200 000–300 000 kappaletta. Tämä on kuitenkin selkeästi vähemmän kuin palvelutarvekartoitus osoittaa. Keskeinen syy lienee se, että palvelua ei vielä tunneta kaikkien Internetiä käyttävien vakuutettujen keskuudessa. Pienempiä syitä lienevät tunnistuspankkien puutteet ja tässä tutkimuksessa ilmenneet ennakkoluulot pankkitunnusten käyttöä kohtaan.

Eläkearvion tekisi sähköisesti lähes yhtä moni kuin työsuhdetietojen tarkistuksen. Tätä palvelua lähinnä asiakas-vakuutetuilleen tarjoavat Varma, Ilmarinen, Kuntien Eläkevakuutus ja Mela. Kaikkien lakien mukaiset työsuhteet kattava sähköinen eläkearvio tulee käyttöön todennäköisesti vuonna 2008. Silloin eläkearvio perustuu paitsi yksityisten alojen, myös kuntien ja valtion työsuhteisiin. Kehitystyö tehdään yhteisesti Työeläke.fi:n puitteissa. Seuraava kehitysvaihe tulee olemaan eläkearvion laskeminen vuorovaikutteisesti vaihtoehtoisilla kriteereillä.

Sähköisen eläkehakemuksen tekemahdollisuuden puuttuminen on toinen vajavuus työeläkejärjestelmän verkkopalveluissa. Ensimmäinen versio vanhuuseläkehakemuksesta aiotaan ottaa käyttöön vuonna 2006 Työeläke.fi-palvelun puitteissa. Silloin vanhuuseläkeikässä (63 v.) ovat vuonna 1943 syntyneet. Koska heistä moni on jo eläkkeellä ja osa ei käytä säh-

⁵ Työeläke.fi kävijämäärätilastot 2003 vs 2004. ETK: 8.10.2004.

köisiä palveluja, ei hakemusten teko Internetin välityksellä liene alussa kovinkaan runsasta. Pitemmällä aikavälillä voidaan olettaa, että sähköisiä hakemuspalveluja käyttää joka toinen vakuutettu.

Liite

Liite 1. Tutkimuksessa käytetyt kysymykset ja vastausvaihtoehdot suorine jakautumineen

Johdanto: Seuraavaksi luettelen jo nyt tai lähitulevaisuudessa internetistä saatavia eläkepalveluja. Pyytäisin Teitä kuvittelemaan, voisitteko vuoden kuluessa tarvita niitä? Kysyn 9 erilaista asiaa. Kaikissa vastausvaihtoehdot ovat samat: *Mahdollisesti tarvitsen, en tarvitse ja en osaa sanoa.*

Kysymys 1. Tarkistan, ovatko kaikki työsuhteeni rekisterissä ja tiedot oikein.

Vastausvaihtoehdot:

1) Mahdollisesti tarvitsen	47 %
2) En tarvitse	47 %
3) En osaa sanoa	6 %

Kysymys 2. Arvioin oman eläkkeeni suuruuden

Vastausvaihtoehdot:

1) Mahdollisesti tarvitsen	40 %
2) En tarvitse	55 %
3) En osaa sanoa	5 %

Kysymys 3. Hankin tietoja eläke-eduista, esimerkiksi saamisedellytyksistä

Vastausvaihtoehdot:

1) Mahdollisesti tarvitsen	38 %
2) En tarvitse	58 %
3) En osaa sanoa	5 %

Kysymys 4. Haluan henkilökohtaista neuvontaa omassa asiassani

Vastausvaihtoehdot:

1) Mahdollisesti tarvitsen	32 %
2) En tarvitse	63 %
3) En osaa sanoa	5 %

Kysymys 5. Etsin tietoja ulkomaantyön vaikutuksesta eläketurvaani

Vastausvaihtoehdot:

- | | |
|----------------------------|------|
| 1) Mahdollisesti tarvitsen | 14 % |
| 2) En tarvitse | 81 % |
| 3) En osaa sanoa | 5 % |

Kysymys 6. Panen vireille oman eläkehakemukseni

Vastausvaihtoehdot:

- | | |
|----------------------------|------|
| 1) Mahdollisesti tarvitsen | 10 % |
| 2) En tarvitse | 85 % |
| 3) En osaa sanoa | 5 % |

Kysymys 7. Etsin luento-, koulutus- tai opintomateriaalia

Vastausvaihtoehdot:

- | | |
|----------------------------|------|
| 1) Mahdollisesti tarvitsen | 29 % |
| 2) En tarvitse | 67 % |
| 3) En osaa sanoa | 4 % |

Kysymys 8. Etsin yleisiä tietoja eläkejärjestelmästä (esimerkiksi tilastoja, tutkimuksia, raportteja)

Vastausvaihtoehdot:

- | | |
|----------------------------|------|
| 1) Mahdollisesti tarvitsen | 26 % |
| 2) En tarvitse | 70 % |
| 3) En osaa sanoa | 4 % |

Kysymys 9. Etsin ajankohtaisia eläketietoja, esim. eläkemaksut, indeksikorotus, lakiuudistuksia.

Vastausvaihtoehdot:

- | | |
|----------------------------|------|
| 1) Mahdollisesti tarvitsen | 32 % |
| 2) En tarvitse | 64 % |
| 3) En osaa sanoa | 5 % |

Kysymys 10. Suurin osa edellä olevista asioista löytyy uudesta verkkopalvelusta, jonka nimi on www.tyoelake.fi. Tunnetteko itse tätä Työeläke.fi-palvelua mitenkään?

Vastausvaihtoehdot:

- | | |
|--|------|
| 1) En ole koskaan kuullutkaan Työeläke.fi-palvelusta | 66 % |
| 2) Muistan hämärästi kuulleen tai lukeneeni siitä jotain | 14 % |
| 3) Olen kuullut tai luenut, mutta en ole kokeillut | 13 % |
| 4) Olen jo käynyt Työeläke.fi-palvelussa | 7 % |

Kysymys 11. Omien työsuhteiden tarkistaminen rekisteristä edellyttää luotettavaa henkilön tunnistamista. Työeläke.fi käyttää tunnistamisessa virallista sähköistä henkilökorttia tai vaihtoehtoisesti pankkitunnuksia. Mitä mieltä olette pankkitunnusten käytöstä verkossa tapahtuvan eläkeasioinnin yhteydessä?

Vastausvaihtoehdot:

- | | |
|---|------|
| 1) Pidän pankkitunnusten käyttöä hyvänä ratkaisuna | 25 % |
| 2) Suhtaudun epäröiden pankkitunnusten käyttöön,
mutta hyväksyn ne silti | 16 % |
| 3) En osaa sanoa | 16 % |
| 4) En oikein pidä pankkitunnusten käytöstä enkä
aivan hyväksy sitä | 18 % |
| 5) Pidän pankkitunnusten käyttöä huonona ratkaisuna | 25 % |

Kysymys 12. Olisiko vastauksenne pankkitunnusten käytöstä sama, jos kysyttäisiin muita viranomaispalveluja, jotka edellyttävät henkilön tunnistamista ?

- | | |
|------------------------|------|
| 1) Kyllä | 65 % |
| 2) Riippuu tapauksesta | 24 % |
| 3) Ei | 12 % |

Eläketurvakeskuksen ajankohtaiskatsaukset vuonna 2004

- 1/2004 Eläke- ja muun sosiaaliturvan kehittäminen
- 2/2004 Katsaus vuoden 2002 kustannustenjakoon
- 3/2004 Vakuutettujen arvioita työeläkejärjestelmän palvelujen tasosta
- 4/2004 Eläketurva Suomessa vuonna 2003
- 5/2004 Työeläkkeiden indeksiturvan ja eläkepalkan kehityspiirteet vuosina 1962–2005
- 6/2004 Eläkemenoennuste vuodelle 2004
- 7/2004 Eläkeasiat verkossa: Sähköisten eläkepalvelujen tarpeet vakuutettujen keskuudessa